

علاقة الالتزام التنظيمي بتحسين أداء موظفي وموظفات جامعة بيشة

(دراسة ميدانية)

د. حامد محمد الشمراني

أستاذ الإدارة التربوية والتخطيط المشارك بكلية التربية - جامعة بيشة

The relationship of organizational commitment to improving University employees' performance (A Field study) of Bisha

Dr. Hamed Mohammed Al-Shamrani

**Professor of educational administration and co-planning, Associate
College of Education, University of Bisha**

مستخلص الدراسة

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على علاقة الالتزام التنظيمي بتحسين أداء موظفي وموظفات جامعة بيشة وذلك من خلال الأبعاد الآتية: (الالتزام الشعوري/ العاطفي، الالتزام الاستمراري/المستمر، الالتزام المعياري/الأخلاقي)، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات من مجتمع الدراسة المتمثل في عينة عشوائية قدرها (124) من موظفي وموظفات الجامعة. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها أن أبعاد الالتزام التنظيمي لدى موظفي وموظفات جامعة بيشة متوفرة بدرجة كبيرة حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.66) وانحراف معياري (0.875) وأن أعلى الأبعاد تحققاً هو بعد الالتزام المعياري/الأخلاقي بمتوسط حسابي (4.39) وانحراف معياري (0.857) يليه بعد الالتزام الشعوري/ العاطفي بمتوسط حسابي (3.44) وانحراف معياري (0.883) وأخيراً بعد الالتزام الاستمراري/المستمر بمتوسط حسابي (3.15) وانحراف معياري (0.887)، وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى أداء موظفي وموظفات جامعة بيشة مرتفع من وجهة نظرهم حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.55) وانحراف معياري (0.756)، كما أظهرت وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الالتزام التنظيمي وتحسين مستوى الأداء لدى موظفي/موظفات جامعة بيشة.

الكلمات المفتاحية: الالتزام التنظيمي - أداء الموظف

Abstract

The current study aimed to identify the relationship of organizational employees' performance, commitment to improving university of Bisha through the following dimensions: (emotional / emotional commitment, continuous / continuous commitment, normative / ethical commitment). From the study sample, which is a random sample (124) from the university employees.

The study reached several results, most notably that the dimensions of organizational commitment among the employees of the University of Bisha are available to a large extent, with an arithmetic mean of (3.66) and a standard deviation of (0.875), and that the highest dimensions achieved are after the normative/ethical commitment with an arithmetic mean of (4.39) and a standard deviation of (0.857).) followed by emotional commitment with an arithmetic mean (3.44) and a standard deviation (0.883) and finally after continuous commitment with an arithmetic mean (3.15) and a standard deviation (0.887). The arithmetic mean (3.55) and standard deviation (0.756), also showed a positive correlation between organizational commitment and improving the level of performance of the employees of the University of Bisha.

Keywords: Organizational Commitment, Performance of the employee

مقدمة

يشهد العالم تطورات مستمرة في جميع الميادين ومن بينها مؤسسات التعليم العالي، وتعتبر الجامعات أحد القطاعات التي تهتم بتطوير مواردها البشرية في ظل التغيرات التكنولوجية المعاصرة والتي فرضت على الجميع ضرورة تحسين الأداء بما يضمن تحقيق الميزة التنافسية بين أقرانها من الجامعات، ورغم أن بيئة العمل في الجامعات متشابهة، إلا أنه يمكن التمييز بينها من خلال مستوى إبداع وتميز منسوبيها، لذا تسعى الجامعات للاهتمام بالموارد البشرية وتطوير قدراتها إيماناً بأهمية الفرد في تطوير المنظمة التي ينتمي إليها.

ويعتبر الالتزام التنظيمي أحد الموضوعات التي لاقت رواجاً واسعاً في مجال الإدارة خلال العقود الأخيرة لما له من علاقة بقدرة المنظمة ودرجة الانجاز بها، فقد ذكر هام (Haim, 2019, 14) أن الالتزام التنظيمي يعبر عن درجة انتماء الفرد للمنظمة ورغبته في استمرار عمله بها، حيث يظهر الالتزام التنظيمي فيما قد يبذله الموظف/الموظفة من جهود إضافية في العمل تعزز قدرة المنظمة على المنافسة، ويمثل تحسين مستوى الأداء الوظيفي القاسم المشترك لجميع الجهود المبذولة في كافة المؤسسات، كما أن البحوث والدراسات السابقة في مجال علم الإدارة تهدف إلى إيجاد آليات تضمن تحسين مستوى الأداء الوظيفي على كافة الأصعدة بما يحقق أهداف تلك المؤسسات.

وجامعة بيشة إحدى الجامعات الحكومية السعودية التي تسعى إلى بناء مجتمع معرفي تنافسي من خلال بيئة عمل متطورة تتسم بالتكامل بين جميع منسوبيها وتهتم اهتماماً بالغاً بتحسين مستوى الأداء لجميع موظفي/موظفات الجامعة، وقد أشار إيرلن (Erlan.2017, 32) أن نجاح وتطور الجامعة يتطلب الاهتمام بالعنصر البشري

والذي يعتبر أحد أهم المزايا التنافسية للمؤسسة التعليمية لما يملكه هذا العنصر البشري من معرفة وخبرة ومهارة حيث تسعى الجامعة للتميز والتنافس من خلال تعزيز الالتزام التنظيمي للعاملين بها، بما ينعكس في تحسين مستوى أدائهم الوظيفي والاداري، حيث أن الالتزام التنظيمي يعتبر عاملاً أساسياً في التأثير على سلوك العاملين.

مشكلة الدراسة

يعتبر الالتزام التنظيمي متغيراً في غاية الأهمية في تحسين أداء موظفي أي مؤسسة متى ما كان ذلك متحققاً لديهم، وقد أظهرت بعض الدراسات وجود نتائج متباينة عن الالتزام التنظيمي في المنظمات ففي بعض الدراسات كان الالتزام التنظيمي بدرجة مرتفعة كما في دراسة البقمي (2012)، ودراسة الشمري (2015) ودراسة الثبتي (2013)، ودراسة الزهراني (2016)، ودراسة النويقة (2013)، ودراسة الغامدي (2021)، ودراسة البابطين (2013)، ودراسة مصطفى (2016)، ودراسة قنيطر (2019).

أما عن مستوى الأداء فقد أظهرت بعض الدراسات أنه كان مرتفع ومرتفع نسبياً كما في دراسة أبو سويرح (2010)، ودراسة البقمي (2012).

بينما أظهرت بعض الدراسات كدراسة (دراركة والدجاني، 2020) ودراسة بالتا (Palta, 2019) ودراسة (الرشيدي، 2014) ودراسة (Martin, 2017) ودراسة (Negin, 2018) ودراسة (Earln, 2017) أن

الالتزام التنظيمي كان متحققاً بدرجة متوسطة.

كما تباينت الدراسات العلمية حول وجود علاقة ارتباطية من عدمها بين الالتزام التنظيمي وأداء العاملين فقد أكدت بعض الدراسات إلى وجود علاقة ارتباطية كدراسة البقمي (2012) ودراسة عصمان (2019) ودراسة عيسى وأبو زيد (2014) ودراسة

(Negin,2018) ودراسة (Earln,2017) بينما تشير دراسة (Martin,2017) إلى عدم وجود علاقة ارتباطية.

وقد تحددت مشكلة الدراسة في الاجابة على السؤال الرئيس التالي: ما علاقة الالتزام التنظيمي بتحسين مستوى أداء موظفي وموظفات جامعة بيشة؟
وقد انبثقت منه الأسئلة الفرعية الآتية:

1- ما درجة توافر أبعاد الالتزام التنظيمي لدى موظفي وموظفات جامعة بيشة من وجهة نظرهم؟

2- ما مستوى الأداء لموظفي وموظفات جامعة بيشة من وجهة نظرهم؟

3- هل هناك فروق ذات دالة احصائية في استجابة عينة الدراسة حول درجة توافر أبعاد الالتزام التنظيمي لدى موظفي وموظفات جامعة بيشة من وجهة نظرهم

تعزى لمتغيرات الدراسة(الجنس، المؤهل العلمي، الدورات التدريبية)؟

4- هل هناك فروق ذات دالة احصائية في استجابة عينة الدراسة حول مستوى أداء موظفي وموظفات جامعة بيشة من وجهة نظرهم تعزى لمتغيرات

الدراسة(الجنس، المؤهل العلمي، الدورات التدريبية)؟

5- هل توجد علاقة ارتباطية بين أبعاد الالتزام التنظيمي وأداء موظفي وموظفات جامعة بيشة؟

أهداف الدراسة

سعت الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

1- التعرف على درجة الالتزام التنظيمي لدى موظفي وموظفات جامعة بيشة من خلال الأبعاد الآتية: (الالتزام الشعوري/ العاطفي، الالتزام الاستمراري/المستمر، الالتزام المعياري/الأخلاقي).

- 2- التعرف على مستوى أداء موظفي وموظفات جامعة بيشة
- 3- التعرف على ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول درجة توافر أبعاد الالتزام التنظيمي لدى موظفي وموظفات جامعة بيشة تعزى لمتغيرات الدراسة (الجنس، المؤهل العلمي، الدورات التدريبية).
- 4- التعرف على ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول مستوى أداء موظفي وموظفات جامعة بيشة تعزى لمتغيرات الدراسة (الجنس، المؤهل العلمي، الدورات التدريبية).
- 5- التعرف على ما إذا كان هناك علاقة ارتباطية بين أبعاد الالتزام التنظيمي وأداء موظفي وموظفات جامعة بيشة.

أهمية الدراسة

تتفرد هذه الدراسة في:

- 1- تقييم واقعي لمستوى الالتزام التنظيمي لدى موظفي وموظفات جامعة بيشة مما قد يسهم في معرفة نقاط القوة وتعزيزها، ومعرفة نقاط الضعف وتحسينها.
- 2- يمكن أن تساعد نتائج الدراسة وتوصياتها إدارة الجامعة في وضع خطط وسياسات تنظيمية لرفع مستوى أداء العاملين بها.
- 3- إثراء المكتبة العربية بنتائج وتوصيات ومقترحات هذه الدراسة التي تتناول موضوع الالتزام التنظيمي ودوره في تحسين مستوى أداء الموظفين والموظفات في جامعة بيشة مما قد يفتح المجال أمام الباحثين في إجراء دراسات مستقبلية تتناول الموضوع من جوانب أخرى.

حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة الحالية على دراسة علاقة الالتزام التنظيمي بأبعاده (الالتزام الشعوري/ العاطفي، الالتزام الاستمراري/المستمر، الالتزام المعياري/الأخلاقي) بتحسين أداء موظفي وموظفات جامعة بيشة.

الحدود المكانية: تم تطبيق أداة الدراسة في جامعة بيشة.

الحدود البشرية: تم تطبيق الدراسة على موظفي وموظفات جامعة بيشة.

الحدود الزمنية: أجريت الدراسة الحالية خلال الفصل الدراسي الأول للعام

1443/1442هـ

مصطلحات الدراسة

الالتزام التنظيمي:

يعرفه (الجماصي، 2016، 11) بأنه "درجة استعداد الفرد العامل لبذل أقصى جهد نحو المنظمة، ومنطلق إيمانه نحو المنظمة، الأمر الذي يعكس مدى قوة تطابقه مع منظّمته التي يعمل بها وارتباطه الوثيق بها".

ويعرفه الباحث إجرائياً بأنه: درجة توافر أبعاد الالتزام التنظيمي (الالتزام الشعوري/العاطفي - الالتزام الاستمراري/المستمر - الالتزام المعياري/الأخلاقي) لدى موظفي وموظفات جامعة بيشة من وجهة نظرهم.

- الالتزام الشعوري/العاطفي

يعرفه (إمام، 2019، 551) بأنه قوة ورغبة الموظف في الاستمرار في عمله بالمؤسسة لتوافقه مع قيمها وأهدافها.

ويعرفه الباحث إجرائياً بأنه: درجة توافر بُعد الالتزام الشعوري/العاطفي لدى موظفي وموظفات جامعة بيشة من وجهة نظرهم.

- الالتزام الاستمراري/المستمر

يعرفه (الشنطي، 2017، 34) بأنه درجة التزام الموظف ببقائه في المؤسسة التي يعمل فيها مقابل تركه لها والعمل في مؤسسة أخرى. ويعرفه الباحث إجرائياً بأنه: درجة توافر بُعد الالتزام الاستمراري/المستمر لدى موظفي وموظفات جامعة بيشة من وجهة نظرهم.

- الالتزام المعياري/الأخلاقي

يعرفه (مرزوق، 2016، 55) بأنه رغبة الموظف في البقاء في عمله لدعم المؤسسة له ومشاركته وتفاعله الإيجابي في أنشطتها. ويعرفه الباحث إجرائياً بأنه: درجة توافر بُعد الالتزام المعياري/الأخلاقي لدى موظفي وموظفات جامعة بيشة من وجهة نظرهم.

أداء الموظف:

تعرفه (أبو عوض، 2015، 29) بأنه "سلوك يقوم به الموظف/الموظفة لإنجاز عمل مكلف به لتحقيق أهداف المؤسسة التي ينتمي إليها، هذا السلوك يتأثر بعوامل داخلية كقدرات الموظف/الموظفة ومهاراته واستعداده للعمل، وعوامل خارجية كمناخ وبيئة العمل والعلاقة مع الرؤساء والمرؤوسين. ويعرفه الباحث إجرائياً بأنه: التعرف على مستوى الأداء الوظيفي لموظفي وموظفات جامعة بيشة من خلال استجابة عينة الدراسة على عبارات بُعد أداء الموظفين والموظفات من وجهة نظرهم.

الإطار النظري

مفهوم الالتزام التنظيمي Organizational Commitment Concept

يمثل الالتزام التنظيمي ركناً أساسياً في العملية الادارية على مختلف مستوياتها ومطلباً ملحاً تحرص معظم المؤسسات التعليمية والغير تعليمية على تحقيقه لضمان التطور والاستمرار بما يضمن وجود البقاء في بيئة تنافسية تتسم بالتغير المستمر .

وقد عرف نيجان (Negin,2018, 11) الالتزام التنظيمي بأنه حالة نفسية تعمل على وجود علاقة شخصية بين الموظف وبين الجهة التي يعمل بها، بما يؤثر على رغبته في الاستمرار بعمله داخل تلك الجهة، وعرفها مارتن (Martin,2017, 24) بأنها حالة ارتباط بين الموظف من ناحية وأهداف المنظمة التي يعمل بها بقيمها وأهدافها ورغبته في الاستمرار بالعمل بها من ناحية أخرى.

أبعاد الالتزام التنظيمي

صمم ألان وما ير Alan& Mayer نموذجاً ثلاثي الأبعاد لتحديد مفهوم الالتزام التنظيم لدى العاملين بالمؤسسات حيث توج هذا النموذج بدليل إرشادي يستخدم لأغراض البحث العلمي لمعرفة مستوى التزام العاملين، وقد تبنته بعض الدراسات السابقة كدراسة (عصمان، 2019) ودراسة نيجان (Negin, 2018) ودراسة (الثبتي، 2013) ودراسة (حمزوي، 2012) ودراسة (درويش، 2008) بعض الأبعاد للاستدلال على مستوى الالتزام التنظيمي، وقد لخصت الدراسة الحالية هذه الأبعاد فيما يلي:

- الالتزام الشعوري/ العاطفي: ويعني إدراك الموظف/الموظفة للخصائص المميزة للعمل بالجهة التي ينتمي إليها والتي تسعى لخلق بيئة تنظيمية جيدة.

الالتزام الاستمراري/المستمر: ويقصد بها ما قد يعود على الموظف/الموظفة في حالة استمراره على رأس العمل مقابل ما قد يخسره في حالة ترك هذا العمل.

الالتزام المعياري/الأخلاقي: ويعني رغبة الموظف/الموظفة في البقاء في عمله وإحساسه الداخلي بأهمية استمراره، وغالباً ما يعزز ذلك دعم مادي ومعنوي من قبل ادارة المنظمة.

أداء الموظف

يشير (علاقي، 2007، 43) أن الأداء الوظيفي يمثل حجر الزاوية داخل كل منظمة أو مؤسسة تسعى لتحقيق النجاح والتطور، وبالتالي هناك حرص شديد ومستمر من إدارة تلك المنظمات أو المؤسسات على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بالجهاز الإداري التابع لها، والجامعات كأحد المؤسسات تهتم بالكادر الإداري إيماناً بأهمية دور الموظفين والموظفات في تنفيذ المعاملات الإدارية المتعلقة بأعضاء هيئة التدريس والطلاب بمعدلات إنجاز تتسم بالدقة والسرعة في الإجراءات وفقاً للوائح ونظم الجامعة. ويرى (الجماصي، 2016، 59) الأداء الوظيفي أنه قيام الموظف/الموظفة بتنفيذ المهام والواجبات المنوطة بهم وفق المسؤوليات التي تحددها المؤسسة التي يعمل بها لتحقيق الوظائف التي يشغلونها، بما يجعل بيئة العمل كمنظومة متكاملة فيها الأدوار ما بين رئيس ومرؤوس وفقاً للمهام المنوطة بكل منهما. وقد ذكر بنزاين (Benziane, 2017) و(علاقي، 2007) أن الاداء الوظيفي يتحقق بثلاثة مكونات هي

- المعرفة والالتزام بمتطلبات العمل: يقصد بها ما لدى الموظف/الموظفة من معارف ومهارات تؤهله للقيام بمتطلبات وظيفته.
- جودة العمل: وتتمثل في قدرة الموظف/الموظفة على تنفيذ المهام الموكلة إليه دون أخطاء.
- كم العمل الذي تم إنجازه: أي مقدار ما قام به الموظف/الموظفة من مهام.

العلاقة بين الالتزام التنظيمي وأداء العاملين

يشير (عيسى وأبا زيد، 2014، 364) أن من الفوائد التي يمكن أن تستفيد منها المنظمة في حال وجود الالتزام التنظيمي الأداء المتميز في العمل، فالالتزام الفردي في

عمله يؤدي إلى تميزه في الأعمال الموكلة إليه والابداع لدى العاملين بالمنظمة مما ينعكس إيجابيا على أدائهم لعملهم وبالتالي على إنتاجية المنظمة والاسهام بشكل كبير في تحقيق أهدافها وإنجاز الأعمال بكفاءة من خلال اندماجهم بالعمل.

ويرى (الشمري، 2015، 37) أن الالتزام التنظيمي يؤدي إلى الاستمرار بالعمل في المنظمة ورفع معدلات الأداء والانتماء للمنظمة، فالموظف صاحب الالتزام التنظيمي المرتفع يكون مجتهدا ومجدا في عمله غالبا، وهذا يساعده على الترقى والتقدم الوظيفي. ويذكر (حنونه، 2006، 16) أن العاملين ذوي الالتزام التنظيمي العالي هم من يتوفر فيهم الرضا الذاتي الذي ينعكس على انخفاض معدل دورانهم ونسبة الغياب، ويتوفر لديهم الشعور بالاستقرار الوظيفي الذي ينتج عنه معدل أدائهم الوظيفي.

الدراسات السابقة

دراسة (عصمان، 2019) التي هدفت إلى معرفة طبيعة العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الليبية، حيث توصلت الدراسة إلى أن الالتزام التنظيمي لدى العاملين متوفر بدرجة كبيرة حيث أن أعلى الأبعاد تحققا هو بعد الالتزام المعياري/الأخلاقي يليه بعد الالتزام الشعوري/ العاطفي وأخيرا بعد الالتزام الاستمراري/المستمر، كما أن مستوى الأداء الوظيفي مرتفع، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي، كلما زاد الالتزام زادت جودة الأداء الوظيفي.

دراسة نيجان (Negin, 2018) التي هدفت إلى معرفة العلاقة بين الالتزام التنظيمي وأداء العاملين في أحد البنوك الإيرانية، أجريت الدراسة على عينة عشوائية قدرها (145) موظفا وموظفة، وقد توصلت الدراسة إلى أن الالتزام التنظيمي لدى العاملين متحقق بدرجة متوسطة، وأن أعلى الأبعاد تحققا هو بعد الالتزام الاستمراري/المستمر يليه بعد

الالتزام الشعوري/ العاطفي وأخيرا بعد الالتزام المعياري/الأخلاقي، كما أن مستوى الأداء الوظيفي كان بدرجة متوسط، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الالتزام التنظيمي وأداء العاملين بالبنك.

دراسة إيرلن (Earln, 2017) التي هدفت إلى معرفة تأثير الالتزام التنظيمي على أداء العاملين بالقطاع الصحي، حيث أجريت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (400) موظفا وموظفة، وقد توصلت الدراسة إلى أبعاد الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالقطاع الصحي متوفرة بدرجة متوسطة، كما أن مستوى الأداء الوظيفي كان بدرجة متوسطة، وتوصلت الدراسة أيضا لوجود علاقة ارتباطية موجبة بين الالتزام التنظيمي ورفع مستوى أداء العاملين بالقطاع الصحي.

دراسة عيسى وأبو زيد (2014) التي هدفت إلى معرفة دور الالتزام التنظيمي في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني، حيث تم إجراء الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (325) موظفا وموظفة، وقد توصلت الدراسة إلى أن الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالقطاع المصرفي متحقق بدرجة مرتفعة، وأن أعلى الأبعاد تحققاً هو بعد الالتزام الشعوري/ العاطفي يليه بعد الالتزام الاستمراري/المستمر وأخيرا بعد الالتزام المعياري/الأخلاقي كما أن مستوى الأداء الوظيفي كان بدرجة مرتفعة، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الالتزام التنظيمي وتحسين أداء العاملين بالقطاع المصرفي.

دراسة مارتن (Martin, 2017) التي هدفت إلى معرفة دور الالتزام التنظيمي والثقافة التنظيمية في تحسين أداء العاملين بالقطاع المصرفي حيث تم إجراء الدراسة على عينة مكونة من (217) موظفا وموظفة، وقد توصلت الدراسة إلى أن الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالقطاع المصرفي متحقق بدرجة متوسطة، وأن أعلى الأبعاد تحققاً هو بعد

الالتزام الاستمراري/المستمر يليه بعد الالتزام الشعوري/ العاطفي وأخيرا بعد الالتزام المعياري/الأخلاقي، كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود علاقة ارتباطية بين متغيرات الدراسة وتحسين أداء العاملين بالقطاع المصرفي.

دراسة حمادي (2019) التي هدفت إلى التعرف على تأثير الالتزام التنظيمي ممثلاً بأبعاده (الالتزام العاطفي - الالتزام المعياري - الالتزام المستمر) في أداء العاملين، كما هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات الالتزام التنظيمي المتوفرة لدى العاملين وتأثيرها في أداء العاملين، وأجريت الدراسة على (80) موظفاً من فئة العاملين ورؤساء الأقسام والشعب، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن اتجاهات العاملين نحو الالتزام التنظيمي إيجابية، وأن نوع الالتزام السائد في الشركة هو الالتزام المعياري، وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين الالتزام التنظيمي بأبعاده (العاطفي - المعياري - المستمر) مجتمعة ومنفردة وبين أداء العاملين، وأكدت النتائج أن الالتزام المستمر كان من بين أكثر الأبعاد تأثيراً في أداء العاملين.

دراسة البقمي (2012) التي هدفت إلى معرفة أثر الالتزام التنظيمي على أداء العاملين بإدارة الجوازات بمنطقة مكة المكرمة، حيث أجريت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (141) موظفاً وموظفة، وقد توصلت الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع من الالتزام التنظيمي ومرتفع نسبياً من الأداء الوظيفي لدى العاملين، حيث أن أعلى الأبعاد تحققاً هو بعد الالتزام الشعوري/ العاطفي يليه بعد الالتزام المعياري/الأخلاقي وأخيراً بعد الالتزام الاستمراري/المستمر كما أظهرت الدراسة وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الالتزام التنظيمي ودوره في تحسين أداء العاملين.

دراسة أبو سويح (2010): التي هدفت إلى التعرف على أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين بالجامعة الإسلامية في غزة، تم إجراء الدراسة على

عينة عشوائية مكونة من (180) موظفاً وموظفة بالجامعة، حيث توصلت الدراسة إلى أن الالتزام التنظيمي لدى العاملين متوفر بدرجة كبيرة حيث أن أعلى الأبعاد تحققاً هو بعد الالتزام الشعوري/ العاطفي يليه بعد الالتزام المعياري/الأخلاقي وأخيراً بعد الالتزام الاستمراري/المستمر، كما أن مستوى الأداء الوظيفي مرتفع، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين المناخ التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين الإداريين بالجامعة.

دراسة حنونة(2006) التي هدفت إلى معرفة مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، ومعرفة تأثير بعض العوامل الديموغرافية (الجنس، العمر، مستوى التعليم، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي، مكان العمل، نوع الوظيفة، الدورات التدريبية) على مستوى الالتزام التنظيمي لديهم، حيث تم إجراء الدراسة على عينة عشوائية طبقية قدرها (340) موظف وموظفة، وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية في قطاع غزة عالي حيث أن أعلى الأبعاد تحققاً هو بعد الالتزام الاستمراري/المستمر يليه بعد الالتزام الشعوري/العاطفي وأخيراً بعد الالتزام المعياري/الأخلاقي، كما أوضحت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الالتزام التنظيمي ومتغير المؤهل العلمي لصالح المؤهلات العليا، وأيضاً وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الالتزام التنظيمي ومتغير الدورات التدريبية لصالح الحاصلين على دورات تدريبية كثيرة، كما أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الالتزام التنظيمي ومتغير الجنس.

تعقيب على الدراسات السابقة

1- جميع الدراسات السابقة جمعت بين متغيري الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي، وهما محل الدراسة الحالية عدا دراسة أبو سويرح(2010) التي تناولت أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي.

2- بعض الدراسات السابقة تم تطبيقها على العاملين تحديدا في بعض الجامعات كدراسة (عصمان، 2019) ودراسة أبو سويرح(2010): ودراسة حنونة(2006)، بينما باقي الدراسات تم تطبيقها على قطاعات أخرى كدراسة (Negin, 2018) ودراسة عيسى وأبازيد(2014) ودراسة مارتن (Martin, 2017) والتي تم تطبيقها في القطاع المصرفي، ودراسة (Earln, 2017) تم تطبيقها في القطاع الصحي، ودراسة حمادي (2019) في القطاع الخاص، بينما دراسة (البقي، 2012) تم تطبيقها في القطاع الأمني.

3- اختلفت الدراسات في ترتيب أبعاد الالتزام التنظيمي من حيث درجة التحقق جاء ترتيب الأبعاد في بعض الدراسات بعد الالتزام المعياري/الأخلاقي يليه بعد الالتزام الشعوري/ العاطفي وأخيرا بعد الالتزام الاستمراري/المستمر كدراسة (عصمان، 2016)، بينما أظهرت نتائج بعض الدراسات كدراسة نيجان (Negin, 2018) ودراسة حنونة(2006) أن أعلى الأبعاد تحققا هو بعد الالتزام الاستمراري/المستمر يليه بعد الالتزام الشعوري/ العاطفي وأخيرا بعد الالتزام المعياري/الأخلاقي

4- اتفقت جميع الدراسات السابقة على وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي عدا دراسة مارتن (Martin, 2017) والتي أظهرت عدم وجود علاقة ارتباطية بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي.

إجراءات الدراسة الميدانية :

تتاول الباحث الإجراءات المنهجية للدراسة من حيث مجتمع الدراسة وعينتها، الأدوات المستخدمة خلالها، الأساليب الإحصائية المتبعة في معالجة تساؤلاتها؛ وفيما يلي توضيح لهذه الجزئيات من إجراءات الدراسة:

- منهج الدراسة:

استخدمت الدراسة الحالية المنهج الوصفي الارتباطي كونه الأكثر مناسبة لطبيعة الدراسة، ويشير (العساف، 2012، 239) إلى أن المنهج الوصفي الارتباطي هو أحد الأساليب البحثية الذي يمكن من خلاله معرفة ما إذا كان توجد علاقة بين متغيرين أو أكثر، ومن ثم معرفة درجة تلك العلاقة.

- مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من (513) موظفا وموظفة وفقا للإحصائية الصادرة من عمادة الموارد البشرية بجامعة بيشة.

- عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (124) من موظفي وموظفات جامعة بيشة ، حيث استجاب (85) موظفاً و(39) موظفة، أي بنسبة 24% وهذه النسبة ممثلة لمجتمع الدراسة.

-أداة الدراسة:

لتحقيق الهدف الذي سعت الدراسة إليه تحقيقه قام الباحث بإعداد استبانة حول علاقة الالتزام التنظيمي بتحسين أداء موظفي وموظفات جامعة بيشة من وجهة نظرهم، وتكونت الاستبانة من قسمين؛ وهي :

القسم الأول: اشتمل على متغيرات الدراسة الديموغرافية وهي: الجنس، المؤهل العلمي، والدورات التدريبية.

القسم الثاني: اشتمل على محورين:

المحور الأول: تضمن درجة توافر أبعاد الالتزام التنظيمي لدى موظفي وموظفات جامعة بيشة من وجهة نظرهم.

المحور الثاني: تضمن مستوى الأداء لموظفي وموظفات جامعة بيشة من وجهة نظرهم. أتبع الباحث الخطوات التالية في إعداد الاستبانة :

- مراجعة الأدبيات البحثية ذات العلاقة بالدراسة الحالية.
- صياغة عدد (40) عبارة صياغة أولية موزعة على محورين، حيث اعتمد الباحث على مقياس خماسي في تقدير الاستجابة (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) وتقابلها الدرجات الخام التالية (5، 4، 3، 2، 1)، وتم عرض الاستبانة على عدد من المحكمين ومن ثم إخراجها في صورتها النهائية.
- تم تطبيق الاستبانة إلكترونياً على عينة من موظفي وموظفات جامعة بيشة باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) للإجابة عن أسئلة الدراسة.

التحليل الإحصائي لأداة الدراسة:

تم حساب الاتساق من خلال حساب معامل الارتباط باستخدام معامل الارتباط لبيرسون بين المفردة والمحور التي تنتمي له؛ وجاءت نتائج حساب الاتساق الداخلي لمفردات كل محور من محور الاستبانة كما يلي:

جدول (1) الاتساق الداخلي لعبارات الاستبانة

محور الأداء		محور الالتزام التنظيمي					
معامل الارتباط	رقم المفردة	معامل الارتباط	رقم المفردة	معامل الارتباط	رقم المفردة	معامل الارتباط	رقم المفردة
*0.652	31	*0.642	21	*0.714	11	*0.645	1
*0.635	32	*0.638	22	*0.596	12	*0.659	2
*0.638	33	*0.692	23	*0.639	13	*0.639	3
*0.635	34	*0.598	24	*0.589	14	*0.648	4
*0.635	35	*0.639	25	*0.692	15	*0.635	5
*0.639	36	*0.701	26	*0.638	16	*0.721	6
*0.639	37	*0.632	27	*0.654	17	*0.658	7
*0.599	38	*0.598	28	*0.632	18	*0.632	8
*0.714	39	*0.683	29	*0.652	19	*0.621	9
*0.680	40	*0.628	30	*0.635	20	*0.682	10

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن جميع مفردات الاستبانة بكتلاً المحورين داله عند مستوى دلالة 0.05

- ثبات أداة الدراسة:

جدول (2) معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحاور الأداة

المحور	البعد	معامل ألفا كرونباخ
الالتزام التنظيمي	الالتزام الشعوري/ العاطفي	0.694
	الالتزام الاستمراري/ المستمر	0.666
	الالتزام المعياري/ الأخلاقي	0.701
	المحور ككل	0.608
مستوى أداء الموظف		0.597
معامل الثبات الكلي للاستبانة		0.695

تم حساب معامل الثبات الكلي لأداة الدراسة حيث بلغ قيمة معامل ألفا كرونباخ (0.695) وهو معامل ثبات مقبول إحصائياً، ولمحوري الاستبانة تم حساب معامل الثبات ألفا للمحور الأول وبلغ قيمته (0.608) وهو معامل ثبات مقبول إحصائياً، وللمحور الثاني وبلغت قيمته (0.597) وهو أيضاً معامل ثبات مقبول إحصائياً، ومن ثم تتمتع أداة الدراسة بدرجة ثبات مقبولة إحصائياً وفق للتقديرات الإحصائية التي تقيم قيم ثبات الاختبارات والمقاييس والاستبانات. (العساف، 2012، 98)

المعالجات الإحصائية:

1- للحكم على درجة توافر أبعاد الالتزام التنظيمي لدى موظفي وموظفات جامعة بيشة من وجهة نظرهم، استخدمت الدراسة الحالية المعيار المتدرج التالي (من 4.5- 5 متوفرة بدرجة كبيرة جداً، ومن 3.5- 4.49 متوفرة بدرجة كبيرة، ومن 2.5- 3.49 متوفرة بدرجة متوسطة، ومن 1.5- 2.49 متوفرة بدرجة ضعيفة، ومن 1- 1.49 متوفرة بدرجة ضعيفة جداً).

2- للحكم على مستوى أداء موظفي وموظفات جامعة بيشة من وجهة نظرهم، استخدمت الدراسة الحالية المعيار المتدرج التالي (من 3.33- 5 مرتفع، ومن 1.67- 3.32 متوسط، ومن 0- 1.66 منخفض).

3- للإجابة عن السؤالين الأول والثاني، استخدم الباحث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وللإجابة على السؤال الثالث تم حساب معامل ارتباط بيرسون للكشف عن العلاقة الارتباطية بين متغيري الالتزام التنظيمي ومستوى الأداء. وللإجابة على السؤالين الرابع والخامس استخدم الباحث اختبار مان وتني (Mann-Whitney) واختبار كروسكال ولس (Kruskal-Walles) للكشف

عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في متوسط الدرجات وفقاً للمتغيرات الديموغرافية للدراسة.

نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها:

تناولت الدراسة عرض النتائج ومناقشتها وتفسيرها في ضوء ما أسفرت عنه نتائج التحليل الإحصائي، وفيما يلي عرض لهذه النتائج:

السؤال الأول : "ما درجة توافر أبعاد الالتزام التنظيمي لدى موظفي وموظفات جامعة بيشة من وجهة نظرهم؟

للإجابة عن هذا السؤال تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية كما هو موضح بالجدول (3-أ)، (3-ب)، (3-ج)، (32-د)

(أ) بعد الالتزام الشعوري/ العاطفي

جدول (3-أ) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة توافر بُعد الالتزام
الشعوري/العاطفي لدى موظفي وموظفات جامعة بيشة من وجهة نظرهم

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوافر	الترتيب
1	أشعر بأن قيمي وأهدافي الخاصة تتفق مع قيم وأهداف الجامعة.	4.03	1.101	كبيرة	1
2	أشعر بالسرور عندما استكمل باقي سنوات عملي في خدمة جامعتي.	3.73	0.981	كبيرة	2
3	لدي احساس وشعور قوي بانتمائي لجامعتي.	3.42	0.773	متوسطة	6
4	أشعر بأنني جزء لا يتجزأ من منظومة العمل في جامعتي.	3.58	0.890	كبيرة	4
5	شعوري لا يوصف عندما يتم عرض إنجازات جامعتي.	3.64	0.881	كبيرة	3
6	لدي ميول واتجاه قوي لحل أي مشكلة تعاني منها جامعتي.	3.22	0.719	متوسطة	7
7	أشعر بالفخر عندما أذهب مبكراً للعمل في جامعتي.	3.11	0.777	متوسطة	9
8	لدي ارتباط عاطفي قوي تجاه جامعتي التي أنتمي إليها.	3.15	0.891	متوسطة	8
9	لدي شعور داخلي يدفعني لتقديم أكبر جهد ممكن لتحقيق أهداف الجامعة.	3.49	0.924	متوسطة	5
10	لدي دافع داخلي يجعلني أدافع عن جامعتي في كل ما يمس قضاياها.	3.02	0.893	متوسطة	10
المتوسط الحسابي لبُعد الالتزام الشعوري/ العاطفي ككل		3.44	0.883	متوسطة	

من الجدول السابق يتضح أن بُعد الالتزام الشعوري/ العاطفي متوفر بدرجة متوسطة لدى موظفي وموظفات جامعة ببشة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.44) وانحراف معياري (0.883)، وقد تفسر هذه النتيجة بقلّة إدراك الموظفين والموظفات في الجامعة بالخصائص المتعلقة بتميز بيئة العمل، وقد جاءت عبارة " أشعر بأن قيمي وأهدافي الخاصة تتفق مع قيم وأهداف الجامعة" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.03) وانحراف معياري (1.101) يليها عبارة " أشعر بالسرور عندما استكمل باقي سنوات عملي في خدمة جامعتي" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.73) وانحراف معياري (0.981)، وهذا يدل على اعتزاز موظفي وموظفات جامعة ببشة بجامعتهم وحبهم لها، أما أقلّ عبارتين فكانتا على النحو التالي: جاءت العبارة " أشعر بالفخر عندما أذهب مبكراً للعمل في جامعتي" في المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي (3.11) وانحراف معياري (0.777) أي بدرجة متوسطة يليها العبارة " لدي دافع داخلي يجعلني أدافع عن جامعتي في كل ما يمس قضاياها" بمتوسط (3.44) وانحراف معياري (0.883) أي بدرجة متوسطة.

(ب) بُعد الالتزام الاستمراري/ المستمر

جدول (3-ب) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة توافر بُعد الالتزام الاستمراري/المستمر لدى موظفي وموظفات جامعة ببشة من وجهة نظرهم

م	المفردة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوافر	الترتيب
1	أرغب البقاء في جامعتي مهما كانت التحديات والفرص.	3.31	0.964	متوسطة	4
2	لدي علاقات انسانية جيدة مع زملائي في جامعتي.	4.21	0.992	كبيرة	1
3	أسعى للرفع من مستوى التحسين المستمر لجامعتي.	3.09	0.864	متوسطة	8
4	أرغب المشاركة في العديد من اللجان بالجامعة لضمان فاعليتها واستمرارها.	1.39	0.807	ضعيفة جدا	10
5	أسعى للتنقل بين مراكز قيادية ووظيفية في جامعتي طالما ذلك يساهم في استمراري بها.	3.48	0.773	متوسطة	3
6	أقدر بقائي للعمل في جامعتي تقديراً للجهود التي بذلتها في خدمتها.	3.17	0.863	متوسطة	7
7	فكرت في قرار الندم في حال تركي العمل في جامعتي.	2.40	0.974	ضعيفة	9
8	ولائي لجامعتي يدفعني بقوة للاستمرار بها.	3.20	0.871	متوسطة	6
9	سوف أحترم دعم جامعتي لي بإتاحة فرصة المشاركة والتفاعل الإيجابي.	3.27	0.880	متوسطة	5
10	لدي الالتزام الشديد بالاستمرار في جامعتي وعدم تركها حرصاً مني على سمعتها.	4.02	0.884	كبيرة	2
المتوسط الحسابي لبعد الالتزام الاستمراري/المستمر		3.15	0.887	متوسطة	

من الجدول السابق يتضح أن بُعد الالتزام الاستمراري/ المستمر متوفر بدرجة متوسطة لدى موظفي وموظفات جامعة ببشة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.15) وانحراف معياري (0.887)، وقد تفسر هذه النتيجة بسبب انخفاض الروح المعنوية لدى الموظفين والموظفات في جانب بُعد الالتزام الاستمراري/ المستمر، وقد جاءت العبارة " لدي علاقات انسانية جيدة مع زملائي في جامعتي " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.21) وانحراف معياري (0.991) أي بدرجة كبيرة، يليها عبارة " لدي الالتزام الشديد بالاستمرار في جامعتي وعدم تركها حرصاً مني على سمعتها" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.02) وانحراف معياري (0.884) أي بدرجة كبيرة، وهذا يدل على تقدير موظفي وموظفات جامعة ببشة للعلاقات الانسانية واحترامهم مبدأ الالتزام بالاستمرار في جامعتهم، أما أقل عبارتين فكانتا على النحو التالي: جاءت العبارة " فكرت في قرار الندم في حال تركي العمل في جامعتي " في المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي (2.40) وانحراف معياري (0.974) أي بدرجة ضعيفة يليها العبارة " أرغب المشاركة في العديد من اللجان بالجامعة لضمان فاعليتها واستمرارها " بمتوسط (1.39) وانحراف معياري (0.807) أي بدرجة ضعيفة جداً.

(ج) بعد الالتزام المعياري/ الأخلاقي

جدول (3-ج) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة توافر بُعد الالتزام المعياري/
الأخلاقي لدى موظفي وموظفات جامعة ببشة من وجهة نظرهم

م	المفردة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوافر	الترتيب
1	لدي الرغبة في الالتزام والبقاء في جامعتي في ضوء العادات والقيم والمبادئ التي أحملها.	4.75	0.869	كبيرة جدا	1
2	أحترم الالتزام القانوني الذي يحتم علي البقاء في جامعتي.	4.48	0.751	كبيرة	2
3	لدي الالتزام الأخلاقي في الحصول على المعلومات والبيانات الصحيحة عن جامعتي والمحافظة على سريتها.	4.35	0.882	كبيرة	6
4	ما قدّمته لي جامعتي يجعلني ألتزم أخلاقياً ببقائتي بها وفاء لها.	4.44	0.961	كبيرة	3
5	أخلاقيات رئيسي تحتم علي البقاء في جامعتي.	4.32	0.794	كبيرة	7
6	سوف ألتزم بالبقاء في جامعتي تقادياً لضغوط الآخرين.	4.21	0.864	كبيرة	10
7	لدي الالتزام التام في أداء ما يوكل إلي من مهام دون الشعور بأهمية الرقابة اللاحقة.	4.27	0.883	كبيرة	9
8	لدي الرغبة الجادة في رفع مستوى أداء جامعتي نظير ما تقدمه لي من حوافز قيمة.	4.39	0.792	كبيرة	4
9	سوف أحترم دعم جامعتي لي بإتاحة فرصة المشاركة والتفاعل الإيجابي.	4.29	0.877	كبيرة	8
10	لدي الالتزام الشديد بالاستمرار في جامعتي وعدم تركها حرصاً مني على سمعتها.	4.41	0.900	كبيرة	5
	المتوسط الحسابي لبعد الالتزام المعياري/ الأخلاقي	4.39	0.857	كبيرة	

من الجدول السابق يتضح أن بُعد الالتزام المعياري / الأخلاقي متوفر بدرجة كبيرة لدى موظفي وموظفات جامعة بيشة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.39) وبانحراف معياري (0.857)، وقد تفسر هذه النتيجة لارتفاع مستوى الوعي لدى الموظفين والموظفات ببُعد الالتزام الأخلاقي تجاه جامعتهم، وجاءت عبارة " لدي الرغبة في الالتزام والبقاء في جامعتي في ضوء العادات والقيم والمبادئ التي أحملها" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.75) وبانحراف معياري (0.869)، يليها عبارة " أحترم الالتزام القانوني الذي يحتم علي البقاء في جامعتي" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.48) وبانحراف معياري (0.751)، أما أقل عبارتين فكانتا على النحو التالي: جاءت العبارة " لدي الالتزام التام في أداء ما يوكل إلي من مهام دون الشعور بأهمية الرقابة اللاحقة" في المرتبة ما قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (4.27) وانحراف معياري (0.883) أي بدرجة كبيرة، وجاء في المرتبة الأخيرة عبارة " سوف التزم بالبقاء في جامعتي تفادياً لضغوط الآخرين بمتوسط حسابي (4.21) وانحراف معياري (0.864) أي بدرجة كبيرة.

يمكن تلخيص درجة توافر أبعاد الالتزام التنظيمي في الجدول التالي

جدول (3-د) استجابات العينة حول محور الالتزام التنظيمي ككل

م	المفردة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوافر	الترتيب
1	الالتزام الشعوري / العاطفي	3.44	0.883	متوسطة	2
2	الالتزام الاستمراري / المستمر	3.15	0.887	متوسطة	3
3	الالتزام المعياري / الأخلاقي	4.39	0.857	كبيرة	1
المتوسط الحسابي لمحور الالتزام التنظيمي ككل		3.66	0.875	كبيرة	

مما سبق يتبين أن :-

1 - المتوسط الحسابي للمحور ككل هو (3.66) وانحراف معياري تعنى أن أبعاد الالتزام التنظيمي لدى موظفي وموظفات جامعة بيشة متوفرة بدرجة كبيرة من وجهة نظرهم وهذا مؤشر يدعم تطوير العمل الإداري بالجامعة وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسات كلاً من (عصمان، 2019) ودراسة (البقي، 2012) ودراسة حنونة (2006).

2 - أعلى الأبعاد تحققاً هو بعد الالتزام المعياري/الأخلاقي بمتوسط الحسابي (4.39) وانحراف معياري (0.857)، يليه بعد الالتزام الشعوري/ العاطفي بمتوسط حسابي (3.44) وانحراف معياري (0.883)، وأخيراً بعد الالتزام الاستمراري/المستمر بمتوسط حسابي (3.15) وبانحراف معياري (0.887)، وهذه النتيجة تتفق مع نتيجة دراسة (عصمان، 2019) وتختلف مع نتائج دراسات كلاً من نيجان (Negin, 2018) ودراسة عيسى وأبو زيد (2014) ودراسة مارتن (Martin, 2017) ودراسة البقي (2012) ودراسة أبو سويرح (2010) ودراسة حنونة (2006).

وتفسر الدراسة الحالية تلك النتائج بمدى اهتمام جامعة بيشة بالموارد البشرية إيماناً من قيادة الجامعة بتنمية قدرات الموظفين والموظفات بما يؤثر إيجابياً على جودة الأعمال الإدارية بالجامعة. وبهذا تكون الدراسة قد أجابت عن السؤال الأول من أسئلة الدراسة

السؤال الثاني : ما مستوى الأداء لموظفي وموظفات جامعة بيشة من وجهة نظرهم؟

للإجابة عن هذا السؤال تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية كما هو موضح بالجدول (4):

جدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة مستوى أداء موظفي وموظفات جامعة بيشة
من وجهة نظرهم

م	المفردة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الداء	الترتيب
1	يملك الموظفون والموظفات مهارة حل المشكلات التي قد تعترضهم.	3.24	0.736	متوسط	10
2	يلتزم الموظفون والموظفات باللوائح والتشريعات المنظمة للعمل.	3.88	0.761	مرتفع	2
3	يملك الموظفون والموظفات مهارات التواصل الجيد.	3.47	0.777	مرتفع	6
4	يحرص الموظفون والموظفات على تقديم خدمات ذات جودة عالية للمستفيدين.	3.66	0.801	مرتفع	4
5	لدى الموظفين والموظفات صلاحية المشاركة في اتخاذ القرار.	3.51	0.709	مرتفع	5
6	يتم تقديم برامج تدريبية متطورة تساعد على تحسين الأداء.	4.00	0.844	مرتفع	1
7	لدى الموظفين والموظفات مهارة ترتيب أولويات العمل.	3.38	0.701	مرتفع	7
8	يتم انجاز العمل بكل دقة وإتقان.	3.75	0.731	مرتفع	3
9	يسعى الموظفون والموظفات على تحسين أدائهم وتطوير مهاراتهم في ضوء مبدأ التحسين المستمر.	3.30	0.799	متوسط	8
10	يتم تقييم أداء الموظفين والموظفات وفق معايير ومؤشرات صحيحة.	3.27	0.703	متوسط	9
المتوسط الحسابي لمحوّر مستوى الأداء		3.55	0.756	مرتفع	

1 - يتضح من الجدول السابق أن مستوى أداء موظفي وموظفات جامعة بيشة جاء بدرجة مرتفعة وهذا مؤشر يدعم تطوير العمل الإداري بالجامعة، وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة كلاً من (عصمان، 2019) ودراسة البقمي (2012) ودراسة أبوسويح (2010)، وتختلف مع نتائج دراسات كلاً من (Negin, 2018) ودراسة (Earln, 2017) ودراسة عيسى وأبو زيد (2014).

2 - أما أعلى عبارتين كانتا على النحو التالي: " يتم تقديم برامج تدريبية متطورة تساعد على تحسب الأداء " بمتوسط حسابي (4.00) وانحراف معياري (0.844) أي بدرجة مرتفعة، وجاء في المرتبة الثانية عبارة " يلتزم الموظفون والموظفات باللوائح والتشريعات المنظمة للعمل " بمتوسط حسابي (3.88) وانحراف معياري (0.761) أي بدرجة مرتفعة، وهذا دليل على اهتمام وحرص إدارة الجامعة بتطوير أداء الموظفين والموظفات بما ينعكس إيجاباً على تطور العمل الإداري وجودته.

3 - أما أقل عبارتين كانتا على النحو التالي: جاءت العبارة "يتم تقييم أداء الموظفين والموظفات وفق معايير ومؤشرات صحيحة" في المرتبة ما قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (3.27) وانحراف معياري (0.703) أي بدرجة متوسطة ويمكن تفسير ذلك بعدم اقتناع الموظفين والموظفات بجامعة بيشة بالمعايير والمؤشرات المستخدمة في عملية التقييم، تليها عبارة "يملك الموظفون والموظفات مهارة حل المشكلات التي قد تعترضهم" بمتوسط حسابي (3.24) وانحراف معياري (0.736) ويمكن تفسير تدني حل المشكلات لدى الموظفين والموظفات إلى نقص الدورات التدريبية في هذا الجانب.

وتفسر الدراسة الحالية النتيجة الكلية لمستوى أداء الموظفين والموظفات بجامعة بيشة بالاهتمام المستمر من إدارة الجامعة بالموارد البشرية مما انعكس بشكل إيجابي

على مستوى الأداء لدى الموظفين والموظفات وحرصهم على القيام بالدور المنوط بهم بما يحقق جودة العمل.

السؤال الثالث: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول درجة توافر الالتزام التنظيمي لدى موظفي وموظفات جامعة ببشة من وجهة نظرهم تعزى لمتغيرات الدراسة (الجنس، المؤهل العلمي، الدورات التدريبية)؟

استخدم الباحث اختبار مان وتني (Mann-Whitney) واختبار كروسكال ولس (Kruskal-Wallis) للكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في متوسط درجة توافر أبعاد الالتزام التنظيمي لدى موظفي وموظفات جامعة ببشة من وجهة نظرهم (أ) وفقاً لمتغير الجنس

تم حساب قيمة معامل مان وتني لحساب دلالة الفروق بين متوسطات رتب درجات عينة الدراسة؛ وجاءت نتائج هذا الاختبار كما يلي :

جدول (5)

نتائج اختبار مان وتني لدلالة الفروق بين المتوسطات حول درجة توافر الالتزام التنظيمي لدى موظفي وموظفات جامعة ببشة من وجهة نظرهم تعزى لمتغير الجنس

المتغير	العدد	متوسط الرتب	مان وتني	مستوى الدلالة	الدلالة
الجنس	ذكور	85	29.44	0.62	غير دالة إحصائياً
	إناث	39	22.60		

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط الرتب، حيث أن مستوى الدلالة أكبر من (0.05) مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية وفقاً للنوع، وهذه النتيجة تختلف مع نتائج دراسة (حنونة، 2006)

(ب) وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

تم حساب قيمة معامل اختبار كروسكال ولس لحساب دلالة الفروق بين متوسطات رتب درجات عينة الدراسة؛ وجاءت نتائج هذا الاختبار كما يلي :

جدول (6)

نتائج اختبار كروسكال ولس لدلالة الفروق بين المتوسطات في متغير المؤهل العلمي

المتغير	العينة	عدد العينة	متوسط الرتب	درجة الحرية	قيمة كا ²	مستوى الدلالة
المؤهل العلمي	ثانوي فأقل	38	104.6	3	0.879	0.05
	دبلوم	14	69.55			
	بكالوريوس	56	116.40			
	ماجستير فأعلى	16	105.97			

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط الرتب لصالح الحاصلين على مؤهل عال، حيث أن مستوى الدلالة أقل من (0.05)، وهذه النتيجة تتفق مع نتيجة دراسة (حنونة، 2006)

(ج) وفقا لمتغير الدورات التدريبية

تم حساب قيمة معامل اختبار كروسكال ولس لحساب دلالة الفروق بين متوسطات رتب درجات عينة الدراسة؛ وجاءت نتائج هذا الاختبار كما يلي :

جدول (7) نتائج اختبار كروسكال ولس لدلالة الفروق بين المتوسطات حول درجة توافر الالتزام التنظيمي لدى موظفي وموظفات جامعة بيشة من وجهة نظرهم تعزى لمتغير الدورات التدريبية

المتغير	العينة	عدد العينة	متوسط الرتب	درجة الحرية	قيمة كا ²	مستوى الدلالة
الدورات التدريبية	أقل من 5 دورات	30	24.66	2	23.058	0.05
	من 5 إلى 10 دورات	29	25.06			
	أكثر من 10 دورات	65	45.00			

تظهر النتائج الموضحة بالجدول السابق وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات رتب درجات عينة الدراسة من موظفي وموظفات جامعة بيشة، حيث اتضح أن هذه الفروق لصالح من حصلوا على دورات تدريبية أكثر من 10 دورات حيث كانت قيمة كا² 23.058 وهي قيمة دالة عند 0.05 . ويمكن تفسير هذه النتيجة أن زيادة عدد الدورات التدريبية يزيد من مستوى الالتزام التنظيمي لدى الموظفين والموظفات، وهذا ما أكدته دراسة (حنونة، 2006)

السؤال الرابع: هل هناك فروق ذات دالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول مستوى أداء موظفي وموظفات جامعة بيشة من وجهة نظرهم تعزى لمتغيرات الدراسة (الجنس، المؤهل العلمي، الدورات التدريبية)؟

استخدم الباحث اختبار مان وتني (Mann-Whitney) واختبار كروسكال ولس (Kruskal-Wallis) للكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في متوسط مستوى أداء موظفي وموظفات جامعة بيشة من وجهة نظرهم

(أ) وفقاً لمتغير الجنس

تم حساب قيمة معامل مان وتني لحساب دلالة الفروق بين متوسطات رتب درجات عينة الدراسة؛ وجاءت نتائج هذا الاختبار كما يلي :

جدول (8)

نتائج اختبار مان وتني لدلالة الفروق بين المتوسطات حول مستوى أداء موظفي وموظفات جامعة بيشة من وجهة نظرهم تعزى لمتغير الجنس

المتغير	العدد	متوسط الرتب	مان وتني	مستوى الدلالة	الدلالة
الجنس	ذكور	27.05	311	0.54	غير دالة إحصائياً
	إناث	19.54			

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط الرتب، حيث أن مستوى الدلالة أكبر من (0.05) مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية وفقاً للنوع.

(ب) وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

تم حساب قيمة معامل اختبار كروسكال ولس لحساب دلالة الفروق بين متوسطات رتب درجات عينة الدراسة؛ وجاءت نتائج هذا الاختبار كما يلي :

جدول (9) نتائج اختبار كروسكال ولس لدلالة الفروق بين المتوسطات حول مستوى أداء موظفي وموظفات جامعة بيشة من وجهة نظرهم تعزى لمتغير المؤهل العلمي

المتغير	العينة	عدد العينة	متوسط الرتب	درجة الحرية	قيمة كا2	مستوى الدلالة
المؤهل العلمي	ثانوي فأقل	38	94.04	3	0.732	0.05
	دبلوم	14	66.11			
	بكالوريوس	56	89.36			
	ماجستير فأعلى	16	103.22			

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط الرتب لصالح الحاصلين على ماجستير، حيث أن مستوى الدلالة أقل من (0.05).
(ج) وفقاً لمتغير الدورات التدريبية

تم حساب قيمة معامل اختبار كروسكال ولس لحساب دلالة الفروق بين متوسطات رتب درجات عينة الدراسة؛ وجاءت نتائج هذا الاختبار كما يلي :

جدول (10)

نتائج اختبار كروسكال ولس لدلالة الفروق بين المتوسطات حول مستوى أداء موظفي وموظفات جامعة بيشة تعزى لمتغير الدورات التدريبية

المتغير	العينة	عدد العينة	متوسط الرتب	درجة الحرية	قيمة كا2	مستوى الدلالة
الدورات التدريبية	أقل من 5 دورات	30	23.99	2	22.582	0.05
	من 5 إلى 10 دورات	29	21.14			
	أكثر من 10 دورات	65	41.00			

تظهر النتائج الموضحة بالجدول السابق وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات رتب درجات عينة الدراسة من موظفي وموظفات جامعة بيشة، حيث اتضح أن هذه الفروق لصالح من حصلوا على أكثر من 10 دورات تدريبية حيث كانت قيمة χ^2 22.582 وهي قيمة دالة عند 0.05 . ويمكن تفسير هذه النتيجة أن زيادة عدد الدورات التدريبية يرفع من مستوى أداء الموظفين والموظفات.

وتفسر الدراسة الحالية النتيجة الكلية لمستوى أداء الموظفين والموظفات بجامعة بيشة بالاهتمام المستمر من إدارة الجامعة في تقديم دورات تدريبية لهم مما انعكس بشكل إيجابي على مستوى الأداء لديهم وحرصهم على القيام بالدور المنوط بهم بما يحقق جودة العمل.

السؤال الخامس : هل توجد علاقة ارتباطية بين أبعاد الالتزام التنظيمي وأداء موظفي وموظفات جامعة بيشة؟

للإجابة على هذا السؤال تم حساب قيمة معامل الارتباط بين الدرجة الكلية لمحور الالتزام التنظيمي ومحور الأداء على استبانة الدراسة؛ وجاءت نتائج حساب قيمة معامل الارتباط لبيرسون كما يلي:

جدول (11)

نتائج اختبار بيرسون للعلاقة بين درجة توافر الالتزام التنظيمي ومستوى الأداء لدى موظفي وموظفات جامعة بيشة من وجهة نظرهم

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
الالتزام التنظيمي	3.66	0.875	0.715	دال إحصائياً عند مستوى (0.05)
مستوى الأداء	3.55	0.756		

يتضح من الجدول وجود ارتباط دال موجب بين أبعاد الالتزام التنظيمي ومستوى الأداء لدى موظفي وموظفات جامعة بيشة وذلك من وجهة نظرهم حيث بلغت قيمة معامل بيرسون (0.715) وهي دالة عند مستوى (0.05)؛ وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة كلاً من (عصمان، 2019) ودراسة (Negin, 2018) ودراسة (Earln, 2017) ودراسة عيسى وأبو زيد (2014) ودراسة (Martin, 2017) ودراسة البقمي (2012) ودراسة أبو سويرح (2010)، وتختلف مع نتائج دراسة (Martin, 2017) ويمكن تفسير هذه النتائج بأن الالتزام التنظيمي لدى موظفي/موظفات جامعة بيشة يؤثر بشكل إيجابي على تحسين مستوى أدائهم، ويزيد من مستوى التزامهم الأخلاقي والشعوري والاستمراري داخل الجامعة ويؤكد حرصهم على الاستمرار في العمل داخل تلك المؤسسة التعليمية.

ملخص نتائج الدراسة

- 1- درجة توافر أبعاد الالتزام التنظيمي الكلية (الشعوري/ العاطفي - الاستمراري/ المستمر - المعياري/ الأخلاقي) جاءت بدرجة كبيرة حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.66) وانحراف معياري (0.875)، وجاء ترتيب الأبعاد على النحو التالي:
 - بُعد الالتزام المعياري/ الأخلاقي في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.39) وانحراف معياري (0.857) أي بدرجة كبيرة.
 - جاء بُعد الالتزام الشعوري/ العاطفي في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.44) وانحراف معياري (0.883) أي بدرجة متوسطة.
 - جاء بُعد الالتزام الاستمراري/ المستمر في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.15) وانحراف معياري (0.887) أي بدرجة متوسطة.

- 2- مستوى أداء موظفي وموظفات جامعة بيشة جاء بدرجة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.55) وانحراف معياري (0.756).
- 3- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول درجة توافر الالتزام التنظيمي لدى موظفي وموظفات جامعة بيشة من وجهة نظرهم تعزى لمتغير الجنس، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي والدورات التدريبية.
- 4- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى أداء موظفي وموظفات جامعة بيشة من وجهة نظرهم تعزى لمتغير الجنس، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي والدورات التدريبية.
- 5- وجود علاقة ارتباطية موجبة بين أبعاد الالتزام التنظيمي ومستوى الأداء لدى موظفي وموظفات جامعة بيشة.

التوصيات:

- تنفيذ دورات تدريبية لرفع مستوى الالتزام الشعوري/ العاطفي والالتزام الاستمراري/المستمر لدى موظفي وموظفات جامعة بيشة.
- تعزيز مستوى الولاء والدافعية لدى الموظفين والموظفات تجاه جامعتهم.
- إعادة النظر في آلية إشراك الموظفين والموظفات في لجان الجامعة.
- الاستمرار في تطوير ممارسات بُعد الالتزام المعياري/الأخلاقي لدى موظفي وموظفات جامعة بيشة.
- تصميم برامج تدريبية تطويرية للموظفين والموظفات بناء على احتياجاتهم في ضوء الخطة الاستراتيجية للجامعة.

- الاستمرار في تطوير مستوى أداء موظفي وموظفات جامعة بيشة من خلال تفعيل الورش والبرامج التدريبية.
- تنفيذ دورات تدريبية لتطوير مهارة حل المشكلات التي قد تعترض الموظفين والموظفات.

المقترحات

- إجراء دراسات للتعرف على أسباب انخفاض درجة الالتزام الشعوري/ العاطفي ودرجة الالتزام الاستمراري/المستمر لدى الموظفين.
- إجراء دراسة بحثية حول علاقة الالتزام التنظيمي بتحسين أداء الموظفين والموظفات في جامعات سعودية أخرى ومقارنتها بالدراسة الحالية.
- إجراء دراسة بحثية حول علاقة الالتزام التنظيمي بتحسين أداء الموظفين والموظفات في مؤسسات حكومية أخرى ومقارنتها بالدراسة الحالية.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

1. أبو سويرح، يوسف عبد البر (2010): أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في الجامعة الإسلامية بغزة، مجلة الجامعة الإسلامية، 18(2)، ص ص 1147-1214

2. أبو عوض، رانيا(2015): واقع تطبيق هندرة إدارة الموارد البشرية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في ديوان الموظفين العام بقطاع غزة، رسالة ماجستير، أكاديمية الادارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة القدس، فلسطين.
3. إمام، محمود السيد (2019). أثر الالتزام التنظيمي على أداء العاملين: دراسة ميدانية على شركات السياحة فئة "أ" بالقاهرة. مجلة اقتصاد المال والأعمال. (1)3. 564-545.
4. البابطين، عبدالرحمن عبدالوهاب سعود (2014). درجة ممارسة الالتزام التنظيمي لدى رؤساء الأقسام في كليات جامعة سلمان بن عبدالعزيز. المجلة السعودية للتعليم العالي. 11(1). 160-123.
5. البقمي، سعد محمد(2012): الالتزام التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، جامعة الأمير نايف للعلوم الأمنية.
6. الثبتي، خالد عايش(2013): الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي في المؤسسة العامة للصناعات الحربية بالخرج، رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.
7. الجماسي، محمد إسماعيل(2016): العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية، بقطاع غزة، رسالة ماجستير، أكاديمية الادارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة القدس، فلسطين.
8. الرشدي، منيرة سعود (2014). تصور مقترح لتنفيذ الالتزام التنظيمي لدى المعلمين بالمدارس الثانوية بمنطقة الفاروانية بدولة الكويت. مجلة العلوم التربوية. 22(4). 636-603.

9. الزهراني، محمد عبدالكريم علي عطية(2016). الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الباحة وأثره على مستوى أدائهم الوظيفي. مجلة كلية التربية.جامعة الأزهر. 171(2). 67-139.
10. الشمري، الأدهم خليفه (2015). الالتزام التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية بمنطقة حائل. مجلة مستقبل التربية العربية. المركز العربي للتعليم والتنمية. 22(96). 119-190.
11. الشنطي، محمود (2017). العلاقة بين الأنماط القيادية والالتزام التنظيمي: الرضا الوظيفي متغير وسيط. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية. 2(7). 85-104.
12. العساف، صالح (2012). مدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، ط2، مكتبة العبيكان.
13. الغامدي، أحلام سعيد (2021). أثر الالتزام التنظيمي على أداء موظفي جامعة الباحة، دراسة حالة موظفي وموظفات كليات محافظة المخوة بجامعة الباحة، مجلة كلية التربية بالإسماعيلية، 50(2). 157-211.
14. النويقة، عطا الله بشير عبود(2013). أثر الثقة التنظيمية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى العاملين في جامعة الطائف.المجلة المصرية للدراسات التجارية. جامعة المنصورة. 37(2). 155-190.
15. حمادي، أحمد عباس(2019). الالتزام التنظيمي ودوره في تعزيز أداء العاملين : بحث استطلاعي لآراء عينة من المدراء والعاملين في الشركة العامة لمنتجات الألبان. مجلة العلوم الاقتصادية. مج22-العدد 94. 301-324.

16. حمزاوي، محمد السيد(2012): السلوك الاداري والتنظيمي في المنظمات المدنية والأمنية، عمان، مكتبة الشفري للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
17. حنونة، سامي إبراهيم (2006): مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
18. دراركة، أمجد محمود والدجاني، ياسمين محمد (2020). درجة ممارسة القيادة الأخلاقية لدى مديري المدارس الثانوية الخاصة في محافظة عمان وعلاقتها بالالتزام التنظيمي للمعلمين من وجهة نظرهم. الأردن. مجلة العلوم التربوية والنفسية. المركز القومي للبحوث، مجلد4-العدد(14). 158-172
19. درويش، محمد أحمد(2008): الالتزام التنظيمي، القاهرة، عالم الكتب، الطبعة الأولى.
20. عصمان، خيرية محمد(2019): دور الالتزام التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي في الجامعات الليبية، مجلة كلية التربية، جامعة بنها، مج30(120)، أكتوبر، ص ص 643-655.
21. علاقي، مدني عبدالقادر(2007): إدارة الموارد البشرية، جدة، خوارزم العلمية للطباعة والنشر، الطبعة الثانية.
22. عيسى، أحمد محمد؛ أبو زيد، رياض أحمد(2014) دور الالتزام التنظيمي في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني، عمان، مجلة دراسات للعلوم الادارية، مج1(2) ص ص 362-374

23. قنيطر، أمجاد (2019). مستوى الالتزام التنظيمي لدى معلمات المدارس الحكومية بمحافظة الزلفى من وجهة نظرهم. مجلة كلية التربية. جامعة أسيوط. 35(10). 647-673.
24. مرزوق، نواف (2016). أثر الالتزام التنظيمي على تحسين مخرجات نظم المعلومات المحاسبية في الشركات الصناعية المساهمة العامة الكويتية. رسالة ماجستير. كلية إدارة المال والأعمال. جامعة آل البيت. الأردن.
25. مصطفى، أحمد محمد أحمد (2016). أثر الالتزام التنظيمي على العلاقة بين ضغوط العمل والأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية. الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا. 7(20). 161-204.

ثانياً: المراجع الأجنبية

1. Abu Awad, R. (2015): The reality of the alication of engineering human resources management and its relationship to job performance in the General Personnel Council in the Gaza Strip (in Arabic), master's thesis, Academy of Management and Politics for Postgraduate Studies, Al-Quds University, Palestine.
2. Abu Swerh, Y. A. (2010): The Impact of the Organizational Climate on Job Performance of Administrative Workers at the Islamic University of Gaza (in Arabic), Islamic University Journal, 18 (2), 1147-1214
3. Al-Assaf, S. (2012). Introduction to Research in Behavioral Sciences (in Arabic), 2nd edition, Obeikan Library.
4. Al-Babtain, Abd al-Rahman Abd al-Wahhab Saud (2014). The degree of practicing organizational commitment among department heads in the faculties of Salman bin Abdulaziz University. Saudi Journal of Higher Education. 11(1). 123-160

5. Al-Baqami, S. M. (2012): Organizational commitment and its relationship to job performance (in Arabic), an unpublished master's thesis, Riyadh, Prince Nayef University for Security Sciences.
6. Al-Ghamdi, Ahlam Saeed (2021). The impact of organizational commitment on the performance of Al-Baha University employees, a case study of male and female employees of Al-Makhwah Governorate faculties at Al-Baha University, Journal of the College of Education in Ismailia, 50 (2). 157-211.
7. Al-Jamasi, M. I. (2016): The relationship between organizational commitment and job performance among workers in the military medical services, in the Gaza Strip (in Arabic), master's thesis, Academy of Management and Politics for Postgraduate Studies, Al-Quds University, Palestine.
8. Al-Nuwaiqa, Atallah Bashir Abboud (2013). The impact of organizational trust in achieving organizational commitment among employees at Taif University. The Egyptian Journal of Business Studies. Mansoura University. 37(2). 155-190
9. Al-Rashidi, M. S. (2014). A proposed vision to activate the organizational commitment of teachers in secondary schools in Al-Farwaniyah district in the State of Kuwait (in Arabic). Journal of Educational Sciences. 22(4). 603-636
10. Al-Shammari, A. K. (2015). Organizational commitment and its relationship to job satisfaction among public school principals in Hail (in Arabic). Journal of the future of Arab education. Arab Center for Education and Development. 22(96). 119-190
11. Al -Shanti, Mahmoud (2017). The relationship between leadership patterns and organizational commitment: functional satisfaction is an intermediate variable. Al -Quds Open University Kuwait (in Arabic). Journal for Research and Administrative and Economic Studies. 2(7). 85-104.
12. Al-Thubaiti, K. A. (2013): Organizational culture and its relationship to organizational commitment in the General Organization for Military Industries in Al-Kharj (in Arabic), master's thesis, Naif University for Security Sciences, Saudi Arabia.
13. Al-Zahrani, Muhammad Abdul Karim Ali Attia (2016). Organizational commitment of faculty members at Al-Baha

- University and its impact on the level of their job performance. Journal of the Faculty of Education, Al-Azhar University. 171(2). 67-139.
14. Haim, A.(2019): Organizational Commitment: The Case of Unrewarded Behavior, World Scientific
 15. Benziane, R. (2017). The Role of Organizational Commitment in the Improvement of Employees' Performance at a Business Companies an Empirical Study at Sonelgaz Company. Al-Bashaer Economic Journal, Vol (3), N (3), 254-270
 16. Christensen, L. B., Johnson, B., & Turner, L. A. (2015). Research Methods, Design, and Analysis, 12 ed. England: Pearson Education Limited.
 17. Darrakah, A. M., Dajani Y. M. (2020). The degree of moral leadership practice among private secondary school principals in Amman Governorate and its relationship to teachers' organizational commitment from their point of view (in Arabic). Jordan. Journal of Educational and Psychological Sciences. National Research Centre, 14(4). 158-172
 18. Darwish, M. A. (2008): Organizational Commitment (in Arabic), Cairo, World of Books, first edition.
 19. Erlan, B. (2017): The Influence of Interpersonal Trust and Organizational Commitment on Perceived Organizational Performance, Journal of Alied Economics and Business Research (JAEBR), 3(3): 166-180.
 20. 3. Imam, Mahmoud Al -Sayed (2019). The impact of organizational commitment on workers' performance: a field study on tourism companies "A" in Cairo Kuwait (in Arabic). Finance and Business Economy Magazine. 3(1). 545-564.
 21. Hammadi, A. A. (2019). Organizational commitment and its role in enhancing the performance of employees: a prospective study of the opinions of a sample of managers and employees in the General Company for Dairy Products (in Arabic). Journal of Economic Sciences. 94(22). 301-322.
 22. Hamzawy, M. A. (2012): Administrative and Organizational Behavior in Civil and Security Organizations (in Arabic), Amman, Al-Shafri Library for Publishing and Distribution, first edition.

23. Hanouna, S. I. (2006): The level of organizational commitment among workers in the Palestinian universities in the Gaza Strip (in Arabic), master's thesis, Islamic University, Gaza, Palestine.
24. Issa, A. M.; Abazid, R. A. (2014) The Role of Organizational Commitment in Improving the Performance of Employees in the Jordanian Banking Sector (in Arabic), Amman, Studies Journal for Administrative Sciences, 1 (2), 362-374
25. Martin, E (2017): The Role of Organizational Commitment as Mediator of Organizational Culture and Employees' Competencies on Employees' Performances, Journal of Economics and Sustainable Development, 4(5): 166-175.
26. Marzouq, Nawaf (2016). The impact of organizational commitment to improving the outputs of accounting information systems in Kuwaiti public joint stock companies. Master Thesis (in Arabic). College of Finance and Business Administration. Al -Bayt University. Jordan.
27. Mostafa, Ahmed Mohamed Ahmed (2016). The impact of organizational commitment on the relationship between work stress and teaching performance of faculty members at King Faisal University, Saudi Arabia. Arab American Academy of Science and Technology. 7(20). 161-204.
28. Negin, M.(2018): The Impact of Organizational Commitment on Employees Job Performance, Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, 5(5): 164-171.
29. Osman, K. M. (2019): The Role of Organizational Commitment in Improving Job Performance in Libyan Universities (in Arabic), Journal of the Faculty of Education, Benha University, 130 (3), October, . 642-652
30. Palta, Aysegul (2019). Examination of Teachers' Perceptions about Servant Leadership and Organizational Commitment, International Education Studies, 12(4). 36-41.
31. Quneitra, A. (2019). The level of organizational commitment among public school teachers in Zulfi Governorate from their point of view (in Arabic). College of Education Journal. Assiut University. 35(10). 29-57.

32. Relation, M. A. (2007): Human Resources Management (in Arabic), Jeddah, Khwarizm Al-Alami for Printing and Publishing, second edition.
33. Saunders, M. N., Lewis, P., & Thornhill, A. (2016). Research Methods for Business Students, 7th ed. England: Pearson Education Limited.
34. Haim, A.(2019): Organizational Commitment: The Case of Unrewarded Behavior, World Scientific
35. Benziane, R. (2017). The Role of Organizational Commitment in the Improvement of Employees' Performance at a Business Companies an Empirical Study at Sonelgaz Company. Al-Bashaer Economic Journal, Vol (3), N (3), 254-270
36. Christensen, L. B., Johnson, B., & Turner, L. A. (2015). Research Methods, Design, and Analysis, 12 ed. England: Pearson Education Limited.
37. Erlan, B. (2017): The Influence of Interpersonal Trust and Organizational Commitment on Perceived Organizational Performance, Journal of Alied Economics and Business Research (JAEBR), 3(3): 166-180.
38. Martin, E (2017): The Role of Organizational Commitment as Mediator of Organizational Culture and Employees' Competencies on Employees' Performances, Journal of Economics and Sustainable Development, 4(5): 166-175.
39. Negin, M. (2018): The Impact of Organizational Commitment on Employees Job Performance, Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, 5(5): 164-171.
40. Saunders, M. N., Lewis, P., & Thornhill, A. (2016). Research Methods for Business Students, 7th ed. England: Pearson Education Limited.
41. Palta, Aysegul (2019). Examination of Teachers' Perceptions about Servant Leadership and Organizational Commitment, International Education Studies, 12(4). 36-41.